

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN

Andi Milu Marguna\*

UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10 Tamalanrea  
Makassar 90245 Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan: (1) mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. (2) mengetahui faktor-faktor kualitas layanan mana saja yang paling dominan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka. Koefisien korelasi sebesar 0,628 artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka pada taraf yang kuat. Koefisien Determinasi sebesar 0,371. Artinya bahwa 37,10% variasi dari kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yaitu Kualitas Access to information, Kualitas Affects of services, Kualitas Personal control & Kualitas Library as place. sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

Berdasarkan hasil analisis IKP (Indeks Kepuasan Pengguna) ditemukan pemustaka merasa puas, yaitu sebesar 69,90 % yang berarti pemustaka merasa puas atas kinerja pelayanan perpustakaan yang telah diberikan, namun belum maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%. Pengaruh tingkat kepuasan pemustaka yang belum maksimal ini dipertegas lagi dari hasil analisis jaring laba-laba (*radar chart*). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas berdasarkan hasil dari uji statistik dan diagram IPA yang berada pada kuadran II yaitu dimensi perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library as Place*). Rata-rata tingkat kepuasan mencapai 94% menghampiri kepuasan penuh.

**Kata kunci:** *kualitas layanan, kinerja perpustakaan, kepuasan pemustaka, kepentingan pemustaka.*

### ABSTRACT

This study aims to : ( 1 ) determine the effect of service quality on satisfaction levels pemustaka at Hasanuddin University Library Unit . ( 2 ) determine the factors of service quality are most dominant and significant effect on satisfaction pemustaka .

Research results indicate that there is a significant positive effect between service quality with satisfaction pemustaka pemustaka . Correlation coefficient of 0.628 means the quality of service to satisfaction extent pemustaka strong . The coefficient of determination of 0.371 . This means that 37.10 % of the variation in satisfaction can be explained by variations pemustaka of independent variables , namely Quality Access to information , Affects Quality of services , Quality Control & Quality Personal Library as place . while the rest is explained by other factors outside the model .

Based on the results analisis IKP ( User Satisfaction Index ) found pemustaka feel satisfied , that is equal to 69.90 % , which means pemustaka feel satisfied with the performance of library services that have been provided, but not maximum , because the IKP value obtained was less than 80 % . Influence the level of satisfaction is not maximized pemustaka was reaffirmed again the results of the analysis of spider webs ( radar chart ) . The results also show that the dimensions of service quality are the most dominant influence on satisfaction in the Library Unit pemustaka Unhas based on the results of statistical tests and diagrams IPA that is in quadrant II is the dimension of the library as a place ( Library as Place ) . The average level of satisfaction reached 94 % went to full satisfaction .

**Keywords :** quality of service , performance libraries , pemustaka satisfaction , interest pemustaka

---

\* Penulis Koresponden  
Alamat e-mail : milumarguna@gmail.com

## PENDAHULUAN

Peranan perpustakaan pada abad sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan dalam bentuk digital seperti elektronik jurnal (*e-journal*), buku elektronik (*e-Book*) dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Akibat dari kemajuan ilmu dan teknologi yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan umat manusia, perpustakaan menempati tempat yang paling penting dalam pengelolaan informasi pembelajaran tersebut, untuk selanjutnya memberikan pelayanan jasa yang sebesar-besarnya kepada para pemakai sebagai sumber informasi dalam proses belajar mengajar.

Kondisi pengelolaan informasi ilmiah tersebut mengharuskan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan informasi pemustaka, selanjutnya mengadakan dan menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka tersebut. Dalam dunia bisnis, upaya ini dikenal sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan ini diharapkan akan membangun loyalitas yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Begitu pula perpustakaan seharusnya berusaha untuk lebih memperhatikan hubungan yang timbul dari proses rutinitas pemberian layanan dalam rangka mempertahankan pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan, hal ini dimaksudkan untuk membangun dan memperbaiki loyalitas pemustaka serta untuk mempertahankan citra perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tidak mengecewakan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan ukuran penting kualitas layanan di perpustakaan. Persepsi pemustaka tentang perpustakaan tampaknya telah diabaikan oleh manajemen perpustakaan dinegara-negara berkembang. Penilaian kualitas pelayanan memberikan umpan balik penting bagi perpustakaan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanannya kepada pemustaka. Tujuan dari penelitian kepuasan pemustaka adalah untuk mengembangkan alat ukur kepuasan pemustaka yang handal dan berlaku diperpustakaan. Sebuah kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan yang digunakan total pengunjung perpustakaan diwawancarai. Analisis faktor dapat digunakan untuk

menentukan struktur faktor. Instrumen kepuasan pemustaka dikembangkan akan memberikan wawasan kepada penelitian yang mempelajari peningkatan kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan pengambilan keputusan langkah-langkah perbaikan kualitas layanan.

Jika perpustakaan mengabaikan kualitas layanannya, maka hal ini akan berdampak negatif terhadap minat pemustaka mengunjungi perpustakaan. Pustakawan bagian layanan sebagai tenaga fungsional di perpustakaan memiliki peranan penting dalam memberikan layanan karena mereka berhubungan langsung dengan pemustaka. Sehubungan dengan peran penting yang dimainkan oleh kepala perpustakaan sebagai manajer dan staf pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas, setiap perpustakaan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia pustakawannya.

Perpustakaan Unhas selama ini tidak pernah secara khusus melakukan kajian terhadap perilaku dan sikap pemustaka terhadap kualitas layanannya. Padahal kajian ini sangat penting dalam rangka perbaikan kualitas layanan yang terus menerus guna memenuhi kepuasan pemustaka dan meningkatkan jumlah kunjungan perpustakaan. Walaupun demikian, evaluasi diri setiap tahun dilakukan, yaitu melalui pembuatan dokumen laporan tahunan. Laporan tahunan ini berisi semua pelaksanaan kegiatan beserta capaiannya sesuai dengan rencana yang telah dibuat/disusun dalam Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) setahun sebelumnya. Oleh karena itu, laporan tahunan ini dapat menjadi indikator kinerja perpustakaan secara umum yang dapat dipergunakan sebagai sarana evaluasi diri bagi pihak manajemen Perpustakaan dan manajemen Universitas Hasanuddin.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis memandang perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran berbasis *Libqual* yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pemustaka perpustakaan terhadap kualitas layanan.

*LibQual*<sup>TM</sup> dikembangkan dari *SERVQUAL* yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa. Asumsi yang mendasari *LibQual*<sup>TM</sup> (juga *servqual*) adalah: “...*only customers judge quality, all other judgement all essentially irrelevant*” (hanya pemustaka jasa yang (berhak) menilai kualitas layanan, penilaian lain pada dasarnya tidak relevan). Definisi kualitas

menurut LibQual<sup>+</sup>TM adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Terdapat empat dimensi dalam LibQual<sup>+</sup>TM, yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu : Access to information, Affect of services, Personal control dan library as place.

#### **Rumusan Masalah :**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin?
2. Faktor kualitas layanan mana saja yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin?

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.
2. Menganalisis faktor kualitas layanan mana saja yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

#### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan sebagai:

1. Manfaat Teoritis yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dalam rangka untuk pengembangan model yang lebih kompleks khususnya berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat Praktis yaitu penelitian ini dapat memberikan evaluasi bagi manajemen dalam mengelola kualitas layanan dan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam mengembangkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Unhas.

#### **Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

“Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”.

#### **Metode penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Unhas. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai Agustus Tahun 2013.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2007). Karena peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data penelitian ini adalah responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis peneliti.

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung pada objek yang akan diteliti di lapangan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah pemanfaatan layanan perpustakaan. Sementara data Sekunder adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu berupa bahan-bahan tertulis seperti buku dan dokumen, serta literatur yang ada kaitannya dengan penelitian

#### **Teknik pengumpulan data**

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan melakukan pengumpulan data di lapangan terhadap populasi (mahasiswa Unhas angkatan 2010 s.d. 2013) yang aktif memanfaatkan perpustakaan. Berdasarkan statistik UPT Perpustakaan Unhas tahun 2012-2013 diperoleh populasi 570 pengunjung setiap hari. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pengambilan sampel acak secara sederhana dengan teknik aksidental sesuai dengan yang dikemukakan oleh Arikunto (1988:120) bahwa kalau populasinya besar maka sampel sebesar 10-15% atau 20-25% atau lebih. Atas dasar konsep ini penulis menentukan sampel sebesar  $205 \times 570 = 114$  responden.

Langkah-langkah pengumpulan datanya adalah membuat daftar pertanyaan sesuai variabel dan indikatornya, kemudian menyebarkannya kepada sejumlah 114 responden. Selanjutnya data yang terkumpul diolah, ditabulasi, dihitung dan diberi skor, kemudian dianalisis.

#### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik, metode LibQual<sup>+</sup>TM, Importance Performance Analysis (IPA), Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP), dan analisis jaring laba-laba. Untuk keperluan analisis data tersebut dilakukan dengan bantuan *software SPSS versi 16.00* dan *MS Office Excel*.

#### **G. Definisi Operasional dan Pengukurannya**

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

**1.Kualitas layanan** perpustakaan, adalah jasa/layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pemustakanya. Terdapat empat dimensi kualitas layanan diadaptasi dari dalam LibQual+TM, yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu:

**a)Access to information**, menyangkut: Kelengkapan koleksi (buku majalah, surat kabar); Kemutakhiran koleksi (*currency*); Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka; Kemudahan akses internet/dokumen elektronik, dan lain-lain.

**b)Affect of service**, menyangkut sikap pustakawan dalam memberikan layanan, meliputi: Suka membantu pemustaka yang kesulitan; Selalu ramah dan sopan; Dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pemustaka; Memberikan perhatian (*care*) kepada setiap pemustaka; Mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka; Selalu siap siaga merespon permintaan pemustaka; Dapat meyakinkan pemustaka; Mengerti kebutuhan pemustaka; dan lain-lain.

**c)Personal control**, yaitu suatu kondisi yang diciptakan perpustakaan agar pemustaka secara individu (*personal*) dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan petugas perpustakaan) hal ini meliputi: Adanya katalog (kartu/online) yang mudah digunakan oleh pemustaka; Adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan; Adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi; Adanya tatanan/urutan/klasifikasi yang memudahkan pemustaka dalam menemukan buku-buku di rak, dan sebagainya.

**d)Library as place**(perpustakaan sebagai sebuah tempat) yaitu: Tempat yang nyaman untuk belajar; Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi; Tempat untuk merefleksikan diri dan merangsang tumbuhnya kreatifitas; Tempat yang nyaman dan mengundang (*inviting location*) kepada siapa saja untuk masuk, dan; Tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung (*contemplative environment*).

**2.Kepuasan pemustaka** adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan (*fulfilling expectations*) pemustaka dapat terpenuhi melalui jasa atau layanan informasi yang diterima/dirasakandari perpustakaan.

Jika pemustaka merasakan bahwa kualitas dari produk layanan melebihi kebutuhan/keinginan/harapan mereka, maka kepuasan pemustaka akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih dari 1 ( $Z > 1$ ).

Sebaliknya apabila pemustaka merasakan bahwa kualitas dari produk layanan lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan/keinginan/harapan mereka, maka kepuasan pemustaka akan menjadi rendah atau bernilai lebih kecil dari 1 ( $Z < 1$ ).

Kepuasan pemustaka dapat dinyatakan dalam suatu rasio sebagai berikut:  $Z = X/Y$ , dimana:

Z adalah kepuasan pemustaka;

X adalah kualitas yang dirasakan oleh pemustaka; dan

Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka.

**Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP)** merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pemustaka yang senang dalam suatu survei kepuasan pemustaka. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator kualitas layanan perpustakaan tersebut.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tingkat kepentingan (suatu kondisi yang diharapkan, diinginkan, dan dibutuhkan oleh pemustaka) dan tingkat kepuasan (suatu kondisi yang dirasakan oleh pemustaka) terhadap berbagai jenis layanan yang ada di perpustakaan Unhas. Indikator-indikator pelayanan perpustakaan yang digunakan adalah diadaptasikan dari LibQual+TM yang meliputi empat dimensi, yaitu: *Access to Information*, *Affect of service*, *Personal Control*, dan *Library as Place*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dari responden sebanyak 114 diperoleh : Responden perempuan sebanyak 77 (67,52%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 37 (32,48%).

Umur Responden antara 18-24 tahun yang terbanyak yaitu 95 orang, dan umur antara 25-31 tahun sebanyak 13 orang, umur 32-38 tahun hanya 1 orang sedangkan yang berumur antara 39-46 tahun hanya 5 orang.

Jenjang pendidikan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 99 (86,84%) adalah mahasiswa program S1, selebihnya adalah mahasiswa program S2 sebanyak 11 responden (9,65%), dan 4 responden (3,52%) adalah mahasiswa program S3.

Asal fakultas responden terdapat lima fakultas terbanyak menjadi responden penelitian ini, yaitu: fakultas ilmu budaya 27 responden (23,68%), farmasi 26 responden (22,81%), MIPA 17



responden (14,91%), Sospol 16 responden (14,04%), dan teknik 9 responden (7,89%).

### **Pembahasan**

Berdasarkan atas masalah yang diutarakan pada bab pendahuluan dan dengan jawaban sementara (hipotesis) maka perlu diuji kebenarannya. Adapun alat uji yang digunakan adalah :

### **Analisis Diagram IPA**

Berdasarkan analisi diagram IPA terdapat tiga indikator yang masuk kuadran I, yaitu: Suka membantu pemustaka yang kesulitan (AS-1); dapat meyakinkan pengguna (AS-7); dan, adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi (PC-3). Indikator yang masuk kuadran ini oleh pemustaka dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang sangat tinggi, tetapi kinerja perpustakaan dirasakan masih sangat rendah. Banyaknya indikator yang masuk kuadran ini harus menjadi prioritas pengembangan dalam meningkatkan kinerja perpustakaan guna meningkatkan kepuasan pemustaka. Dengan kenyataan ini, guna meningkatkan kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus segera dapat memperbaiki kinerjanya dalam hal/dimensi sikap petugas dalam melayani (*Affect of service*) dan dalam dimensi kemudahan pemustaka dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (*personal control*) pada indikator adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi. Hal-hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerjanya adalah: sikap pustakawan yang lebih peduli terhadap kebutuhan setiap pemustaka atau pengunjung perpustakaan, terlebih pada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi ilmiah yang sangat mereka butuhkan. Pustakawan harus senang membantu sekaligus mengajarkan penggunaan katalog *on line* (OPAC) yang disediakan perpustakaan oleh perpustakaan sampai pada penemuan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Dapat meyakinkan pengguna bahwa segala informasi yang mereka butuhkan dapat terpenuhi melalui berbagai layanan yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Unhas. Kesulitan-kesulitan pemustaka dalam menemukan informasi tanpa bantuan pustakawan dapat diatasi dengan menyediakan berbagai fasilitas seperti komputer untuk penelusuran OPAC, Internet, Pengisian KRS On Line, mengerjakan tugas-tugas, dll. Fasilitas WiFi yang sudah ada dipertahankan dan ditingkatkan kecepatan aksesnya.

Kuadran II merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Oleh karena itu, perpustakaan Unhas harus dapat mempetahankan kualitas layanan dari indikator-indikator yang masuk kuadran II ini, karena dalam pandangan pemustaka, indikator-indikator yang masuk kuadran ini merupakan salah satu keunggulan perpustakaan Unhas.

Berdasarkan gambar diagram IPA, yang masuk kuadran II meliputi: Dimensi akses terhadap informasi (*Access to information*) hanya satu indikator yaitu: kemutakhiran akses internet/koleksi digital (AI-4), hal ini dimungkinkan karena Perpustakaan Unhas telah menyediakan fasilitas akses internet dengan jaringan kabel maupun melalui WiFi yang dapat menjangkau seluruh area perpustakaan dari lantai satu hingga lantai empat baik di dalam maupun di luar perpustakaan, pada lantai dua dan tiga disediakan meja khusus dilengkapi dengan colokan sumber listrik sehingga memudahkan pengunjung yang menggunakan laptop / notebook. Bagi pengunjung yang tidak membawa laptop sendiri, perpustakaan menyediakan komputer yang dapat digunakan untuk penelusuran internet dan koleksi digital Unhas.

Dimensi Sikap Petugas dalam Melayani (*Affects of services*) juga hanya satu indikator yaitu: mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka (AS-5). Hal ini dimungkinkan karena melihat sumber daya manusia yang menjadi pustakawan adalah rata-rata berpendidikan S1, S2, bahkan ada seorang pustakawan berpendidikan S3. Dari segi tingkat pendidikan ini, pustakawan Unhas dapat dikatakan memiliki kompetensi untuk mengelola dan menjalankan berbagai jenis layanan perpustakaan. Tingginya tingkat kepentingan pemustaka terhadap indikator ini harus diimbangi dengan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan terutama dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka yang memerlukan jawaban dari pustakawan yang mempunyai wawasan, pengetahuan, dan kompetensi yang memadai, sehingga akan memberikan kepuasan maksimal kepada pemustaka.

Dimensi Kemudahan Dalam Pencarian Informasi Tanpa Bantuan Pustakawan (*Personal Control*) juga hanya satu indikator yaitu: adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya (PC-4). Hal ini dimungkinkan karena Perpustakaan Unhas menerapkan sistem layanan terbuka (*open access service*) dimana setiap pemustaka dapat secara bebas mencari dan mengambil buku yang dibutuhkan dari rak-rak

koleksi buku. Sistem terbuka ini biasanya memiliki kelemahan, karena dengan bebasnya pengunjung masuk ke rak koleksi akan membawa akibat buku-buku yang ada pada rak-rak menjadi tidak rapih, salah tempat, tidak teratur, dan hilangnya koleksi. Untuk mengatasi masalah ini, kepala dan kordinator layanan sirkulasi mengatur pembagian tugas penjajaran buku di rak (shelving) kepada seluruh pustakawan. Masing-masing pustakawan menyisihkan waktunya minimal satu jam setiap hari terutama pada hari jum'at, untuk mengatur dan mengontrol rak-rak koleksi yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.

Seluruh indikator dari dimensi Perpustakaan Sebagai Sebuah Tempat (*Library as place*) masuk dalam kuadran II ini. Kenyataan ini berarti bahwa Perpustakaan Unhas sebagai sebuah tempat yang dapat dimanfaatkan untuk belajar dan menambah ilmu pengetahuan bagi pemustaka mempunyai tingkat kepentingan yang sangat tinggi dan bagi Perpustakaan Unhas telah memberikan kepuasan kepada pemustaka yang cukup tinggi pula. Keadaan ini dimungkinkan karena melihat letak Perpustakaan Unhas yang cukup strategis berada di tengah-tengah antara fakultas ilmu-ilmu sosial (ekonomi, hukum, soshol, sastra) dan fakultas ilmu-ilmu eksakta (teknik, MIPA, farmasi, pertanian dll) sehingga terasa dekat dan memudahkan mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan. Ruang-ruang perpustakaan cukup luas memberi kebebasan setiap pengunjung untuk memilih tempat yang sesuai dengan kebutuhan belajarnya, seperti ruang baca layanan sirkulasi, ruang baca koleksi khusus skripsi tesis disertai, ruang Amcor, ruang Francis Corner, Korean Corner, ruang koleksi Sulawesiana, World Bank, ruang koleksi cadangan, ruang pascasarjana korer, ruang baca majalah dan surat kabar, dan ruang baca kajian-kajian. Seluruh ruang baca yang ada dapat diakses secara bebas sehingga memudahkan pemustaka memanfaatkannya.

Kuadran III merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerja perpustakaan pun tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan pemustaka yang relatif rendah pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberi pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan responden atau pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar, yang masuk kuadran III ini meliputi:

Dimensi Akses terhadap informasi (*Access to Information*) pada indikator kemutakhiran koleksi (AI-2), keadaan ini menunjukkan bahwa indikator kemutakhiran koleksi terutama buku tercetak tidak lagi terlalu dipentingkan oleh pemustaka tetapi yang

dipentingkan adalah kemutakhiran akses internet dan akses koleksi digital yang dimiliki perpustakaan Unhas. Penyebabnya adalah koleksi buku tercetak mudah diperoleh namun kurang praktis, pemustaka lebih senang menggunakan bentuk digital dalam mengerjakan karena dinilai lebih praktis dan efisien. Misalnya contoh gambar, rumus, grafik dan lain sebagainya lebih mudah dikopi atau disalin ke dalam tugas mahasiswa dibanding dengan dari bentuk tercetak. Oleh karena itu, pihak UPT Perpustakaan Unhas telah berupaya dengan mengalihkan anggaran pengadaan buku dan majalah tercetak ke dalam bentuk digital atau elektronik (*e-journal* dan *e-book*).

Terdapat empat indikator pada dimensi Sikap Petugas dalam melayani (*Affect of service*) yaitu: indikator selalu ramah dan sopan (AS-2); Dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna (AS-3); Memberikan perhatian kepada setiap pengguna (AS-4); Selalu siap siaga merespon permintaan pengguna (AS-6). Keadaan ini menunjukkan bahwa keempat indikator ini tidak lagi terlalu dipentingkan oleh responden, namun yang lebih dipentingkan adalah indikator ke-5 yaitu petugas harus selalu mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka. Dengan kata lain bahwa pemustaka selalu berharap semua kebutuhan akan informasi dapat terpenuhi melalui jawaban-jawaban dari para pustakawan yang ada di Perpustakaan Unhas.

Pada dimensi kemudahan pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan petuga (*personal control*) terdapat dua indikator yaitu: indikator adanya katalog (katalog kartu/ katalog komputer) yang mudah digunakan (PC-1); indikator adanya rambu-rambu yang jelas (PC-2). Keadaan ini menunjukkan bahwa kedua indikator ini tidak lagi terlalu dipentingkan oleh responden, namun yang dipentingkan adalah indikator keempat yaitu: adanya susunan buku di rak yang memudahkan pemustaka dalam pencariannya. Penyebabnya adalah pemustaka yang telah terbiasa meminjam buku sudah tahu betul tempat buku tersebut disimpan sehingga tidak lagi memerlukan penelusuran melalui katalog. Begitu pula rambu-rambu perpustakaan yang dapat menunjukkan lokasi dimana sebuah buku dapat ditemukan tidak penting lagi, yang penting adalah bahwa susunan buku yang ada di rak tersusun secara baik dan benar sudah dapat memudahkan pemustaka menemukan buku yang mereka cari. Katalog perpustakaan dan rambu-rambu perpustakaan tidak banyak membantu pemustaka apabila buku-buku yang ada di rak tidak tersusun secara baik dan benar.

Bagi Perpustakaan Unhas, walaupun kinerja layanan dari indikator-indikator yang masuk kuadran ini relatif rendah, namun karena tingkat kepentingan pemustakanya juga rendah, maka perbaikan kinerja layanan dari indikator-indikator ini tidak dijadikan prioritas.

Pada kuadran IV merupakan wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah akan tetapi kinerja perpustakaan dirasakan oleh pemustaka terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan pemustaka yang tinggi. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberi pengaruh yang berlebihan terhadap manfaat yang dirasakan responden atau pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar, yang masuk kuadran IV ini terdapat dua indikator, yaitu dimensi Akses Terhadap Informasi (*Access to information*) indikator kelengkapan koleksi (AI-1) dan indikator relevansi koleksi (AI-3). Dengan melihat kenyataan ini, Perpustakaan Unhas jika mengeluarkan biaya yang relatif besar guna memberikan kepuasan kepada pengguna untuk indikator-indikator yang masuk kuadran ini, maka sebaiknya biaya tersebut dikurangi sehingga dapat menghemat. Hasil penghematan ini bisa dialihkan untuk membiayai indikator-indikator pelayanan yang terdapat pada kuadran I dan II.

### **Indeks Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh nilai (IKP) sebesar 69,90 % dengan nilai IKP sebesar ini berarti pemustaka perpustakaan Unhas merasa puas atas kinerja pelayanan perpustakaan yang telah diberikan. Akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka belum maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%. Untuk dapat meningkatkan nilai IKP ini, perpustakaan harus melakukan upaya peningkatan kinerja pelayanannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memperbaiki kinerja pelayanan yang terdapat pada kuadran I diagram hasil IPA. Dengan upaya ini diharapkan terjadi peningkatan nilai IKP secara keseluruhan.

### **Tingkat Kepuasan Pemustaka Secara Keseluruhan**

Pada kuesioner penelitian ini terdapat pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna secara keseluruhan dengan menggunakan skala genap dari 1 – 4. Hasilnya menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas ada 20 responden (18%), responden yang menyatakan puas 76 responden (67%). Adapun responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 17 responden (15%) dan responden yang menyatakan sangat tidak puas hanya 1 orang (1%). Dengan

demikian, secara keseluruhan, pada umumnya atau sebagian besar responden merasa puas terhadap kinerja pelayanan perpustakaan Unhas.

### **Analisis Dengan Metode Sarang Laba-laba (*radar chart*)**

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata kinerja layanan perpustakaan untuk seluruh indikator berada di bagian dalam lingkaran jaring laba-laba (warna maron), sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terhadap layanan perpustakaan untuk seluruh indikator berada di bagian sebelah luar dari lingkaran jaring laba-laba (warna biru). Hal ini berarti bahwa kinerja layanan perpustakaan dari seluruh indikator berada di bawah tingkat kepentingan pemustaka. Dengan perkataan lain terdapat kesenjangan antara seluruh indikator kinerja layanan perpustakaan dengan tingkat kepentingan pemustaka. Semakin besar nilai kesenjangan yang terjadi berarti pemustaka semakin tidak puas terhadap kinerja layanan perpustakaan, dan sebaliknya semakin kecil nilai kesenjangan yang terjadi berarti pemustaka semakin puas atas kinerja layanan perpustakaan. Adanya kesenjangan (*gap*) ini menandakan bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas belum optimal sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak maksimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang kurang maksimal pula.

### **Analisa Korelasi**

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil uji statistik menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Korelasi antar variabel dilakukan untuk mengetahui arah hubungan apakah positif atau negatif, serta kuat tidaknya korelasi. Pada penghitungan korelasi antara variabel kualitas pelayanan pemustaka dengan variabel kepuasan pemustaka diperoleh angka 0,628 positif (karena tidak ada tanda negatif itu berarti positif). Hal ini berarti arah korelasi positif, yang artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan perpustakaan, maka kepuasan pemustaka cenderung meningkat, atau pula sebaliknya. Taraf signifikansi pada level 0,01 uji dua sisi (significant at the 0.01 level 2-tailed) diperoleh angka probabilitas pada kedua variabel < 0,01, berarti kedua variabel tersebut memang secara nyata berkorelasi. Hal ini bisa dilihat juga dari adanya tanda \*\* pada angka korelasi. Dengan demikian  $H_0$  diterima yang berarti

terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka. Koefisien korelasi kualitas pelayanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada taraf yang kuat.

Pada penghitungan korelasi parsial, korelasi antara variabel Kualitas pelayanan LP dengan variabel kepuasan pemustaka dimana variabel Kualitas AI, Kualitas AS & Kualitas PC sebagai variabel kontrol, diperoleh angka 0,260 dengan arah korelasi positif. Hal ini berarti bahwa dengan memperhitungkan besarnya kontribusi variabel Kualitas AI, Kualitas AS & Kualitas PC terhadap kepuasan pemustaka, masih ada korelasi positif antara kepuasan pemustaka dengan kualitas LP, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas LP, maka kepuasan pemustaka cenderung meningkat. Demikian pula sebaliknya.

Begitu pula korelasi antara variabel Kualitas pelayanan PC, Kualitas AS & Kualitas AI dengan variabel kepuasan pemustaka dimana variabel lainnya sebagai variabel kontrol, diperoleh angka dengan arah korelasi positif. Hal ini berarti arah korelasi positif, yaitu semakin tinggi tingkat kualitas PC, AS & AI, maka kepuasan pemustaka cenderung meningkat pula atau sebaliknya.

Dengan demikian baik analisis korelasi sederhana maupun analisis korelasi parsial ditemukan adanya korelasi yang arahnya positif dan signifikan antara variabel bebas kualitas pelayanan ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$ ) dengan variabel kepuasan pemustaka.

### Analisis Regresi

Untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel kepuasan pemustaka dilakukan analisis regresi. Sementara itu koefisien korelasi simultan dapat diperoleh dengan mencari persamaan regresi-nya, hasil analisisnya

#### a. Koefisien korelasi

Angka R sebesar 0,609  $> r_{\text{tabel}}$  0,182 menunjukkan bahwa terdapat korelasi/hubungan arah positif antara kualitas pelayanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka dengan tingkat korelasi yang kuat.

#### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Angka  $R$  Square atau Koefisien Determinasi adalah 0,371. Artinya bahwa 0,371 atau 37,10% variasi dari kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yaitu Kualitas LP, Kualitas AI, Kualitas AS & Kualitas PC. Sedangkan sisanya ( $100 - 37,10 = 62,90$ ) atau 62,10% dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

#### c. Std Error of the estimate

Std Error of the estimate adalah standar tingkat kesalahan prediksi menggambarkan tingkat ketepatan prediksi regresi, dimana semakin kecil angkanya semakin baik prediksinya. Pada analisis penelitian ini diperoleh nilainya 0,3968 yang jauh lebih kecil dari satu berarti tingkat ketepatan prediksi analisis penelitian ini sangat tinggi atau sangat baik prediksinya

### Kesimpulan dan Saran

#### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji statistik korelasi dan regresi, analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), dan IKP (Indeks Kepuasan Pemustaka) terhadap data-data penelitian pada bab V maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat korelasi positif yang signifikan antara kualitas layanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka. Koefisien korelasi ( $r = 0,609$ ) artinya kualitas pelayanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada taraf yang kuat. Diperoleh Koefisien Determinasi sebesar 0,371. Artinya bahwa 37,10% variasi dari kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yaitu Kualitas Access to information, Kualitas Affect of services, Kualitas Personal control & Kualitas library as place. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Analisis Indeks Kepuasan, diperoleh sebesar 69,90 % yang berarti pemustaka perpustakaan Unhas merasa puas atas kinerja pelayanan perpustakaan. Akan tetapi, pengaruh tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka belum maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%. Pengaruh tingkat kepuasan pemustaka yang tidak maksimal ini dipertegas lagi dari hasil analisis jaring laba-laba (*radar chart*), terdapat kesenjangan antara seluruh indikator kinerja layanan perpustakaan dengan tingkat kepentingan pemustaka. Semakin besar nilai kesenjangan yang terjadi berarti pemustaka semakin tidak puas terhadap kinerja layanan perpustakaan, dan sebaliknya semakin kecil nilai kesenjangan yang terjadi berarti pemustaka semakin puas atas kinerja layanan perpustakaan.

2. Dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas berdasarkan hasil analisis statistik adalah dimensi kualitas LP (*Library as Place*). Dipertegas lagi dari hasil diagram IPA yang berada pada kuadran II yaitu dimensi Perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library as Place*) yang



nyaman untuk belajar, tenang untuk berkonsentrasi, dan merangsang tumbuhnya imajinasi dan kreativitas mahasiswa, dengan rata-rata tingkat kepuasan mencapai 94% menghampiri kepuasan penuh 100%.

#### b.Saran

Kualitas layanan perpustakaan harus ditingkatkan guna memperoleh tingkat kepuasan pemustaka yang maksimal, sehingga tidak ada lagi kesenjangan antara tingkat kepuasan pemustaka dengan kualitas layanan perpustakaan. Langkah kongkrit yang perlu diambil oleh perpustakaan Unhas adalah sebagai berikut:

Sistem layanan perpustakaan Unhas harus mencerminkan prioritas pada kepentingan pemustaka, terutama pada kualitas layanan yang masih lemah tetapi dianggap sangat penting oleh pemustaka seperti: sikap pustakawan yang lebih peduli terhadap kebutuhan setiap pemustaka, sikap ramah pustakawan saat memberi layanan, menambah jumlah buku, jumlah komputer dan peralatan modern yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi, komputer OPAC terjaga jalannya, peralatan jaringan internet terpasang dengan baik agar akses dapat berjalan lancar dan cepat, menambah kapasitas *bandwith* guna memperoleh kecepatan dan kekuatan dalam pertukaran data internet misalnya mengunduh dan mengunggah (*uploading* dan *douwnload*).

Mempertahankan dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka seperti perpustakaan Unhas hendaknya menjadi tempat yang nyaman dan tenang untuk belajar dengan menyediakan ruang dan fasilitas kursi, meja baca, sumber listrik dan sistem penerangan yang bagus. Suasana dalam ruang baca agar sejuk, maka perlu diupayakan pemasangan pengatur suhu udara (*Air Conditioner*) sehingga pemustaka tidak gerah dan betah tinggal berlama-lama membaca. Penerangan dalam ruang baca juga perlu dijaga agar mata pembaca tidak cepat lelah sehingga mereka betah berlama-lama membaca di perpustakaan.

#### REFERENSI

- [1] Arikunto, Suharsimi, 2003. *Manajemen Penelitian*, Cet. VI, Rineka Cipta, Jakarta.
- [2] \_\_\_\_\_ 2007, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- [3] Daryanto, 2005, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang, Bina Cipta.
- [4] Donald Davinson, 2000, *Reference Service*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- [5] Gasversz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Hasan, Iqbal, 2010. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [7] Indriantoro, Nur, Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- [8] Katz, 2004. *Introduction to Reference Work, Vol.II*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- [9] Lovelock, Christopher. H dan Wright, Lauren. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- [10] Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ed. Red. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [11] Nurhadi, Muljani A., 2003, *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- [12] Perpustakaan Nasional RI. 2006. *Jabatan Fungsional Pust dan Angka Kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- [13] Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [14] Rossela. 2010, *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan Stt-PLN Jakarta*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- [15] Saleh, Abdul Rahman, dkk. 2002. *Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi.

- [16] Siahaan, Fajar Alam. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQual :Studi Kasus pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala. URL: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/21536> (diakses tanggal 1 April 2013)
- [17] Soeatminah, 2002, *Perpustakaan Pustakawan dan Kepustakawanan*, Kanisius, Jogjakarta.
- [18] Sudjana, 2005, *Metoda Statistika*, Edisi 6, cet. Ke-3, Tarsito, Bandung .
- [19] Sudjana, N, 2005. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Remadja Rosda Karya, Bandung.
- [20] Sugiyono, 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [21] Sulistyo-Basuki, 2010, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [22] Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia dan MMA IPB.
- [23] Suparman. 2007. *Kajian Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Intitut Pertanian Bogor (Tesis tidak diterbitkan)*. Surabaya: Universitas Jenderal Soedirman.
- [24] Trimo. Soejono, 2009, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Remadja Rosda Karya, Bandung.
- [25] Xi, Shi & Sarah Levy. 2005. *A Theory-guided Approach to Library Services Assesment*. College & Research Library. 266-277.
- [26] Yusuf, Pawit M., 2008, *Pedoman mencari Informasi*, Remadja Rosda Karya, Bandung.